

LAPORAN SKM
AKTA KELAHIRAN
BULAN APRIL TAHUN 2022



DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN BONE BOLANGO

Kata Pengantar

Perubahan demi perubahan yang terjadi dalam peraturan mengenai Pemerintahan Daerah sering kali terjadi. Mulai dari adanya Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1974 hingga terakhir berganti menjadi Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah. Dalam berbagai perubahan tersebut, hal ini menuntut perubahan pengelolaan pemerintahan daerah yang mandiri, dengan kata lain pemerintah daerah diwajibkan melaksanakan pelayanan kepada masyarakat dan pengelolaan pemerintahan dengan kemampuan sendiri.

Salah satu fungsi utama pemerintah adalah melaksanakan pelayanan publik. Pelayanan publik dalam ranah otonomi daerah menuntut terselenggaranya pelayanan yang bermutu prima sehingga terpenuhi segala kebutuhan masyarakat pengguna layanan selaku warga negara sebagaimana yang diatur dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Rumusan evaluasi penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan dengan jelas dan terukur. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat. Pedoman ini menggantikan pedoman sebelumnya dalam Permenpanrb No. 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik,

Pemerintah pusat dalam hal ini Permenpan No. 14 Tahun 2017 disebutkan bahwa SKM ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik. Dengan sasaran

Berdasarkan amanah pemerintah tersebut maka Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone Bolango ikut serta dalam menyelenggarakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Pada Tahun 2022 ini Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone Bolango menyelenggarakan Survei Kepuasan Masyarakat mulai dari Bulan April, Mei dan Juli tahun 2022 Berdasarkan hasil Survei dengan membuka link kuesioner kepada masyarakat yang berkunjung pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil .

Kami mohon kepada semua pihak agar dapat memberikan masukan atau kritikan yang sifatnya membangun terhadap hasil survey ini, agar dapat memperbaiki tingkat kesalahan serta bermanfaat bagi semua pihak.

Akhirnya harapan kami semoga dengan adanya Survey Kepuasan Masyarakat terhadap layanan ini dapat membuat masyarakat untuk muda dan senang dapat bermanfaat bagi mereka dan khususnya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebagai penyedia layanan publik dalam peningkatan layanan sesuai dengan harapan pemerintah .

Tilongkabila, 02 Mei 2022

Kepala Dinas Kependudukan dan
Pencatatan Sipil



OKTAVIANUS RAHMAN, M Pd, M.Si
NIP. 197110161998121001

DAFTAR ISI

RINGKASAN EKSEKUTIF	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Hukum	2
1.3 Maksud dan Tujuan	2
1.4 Metode	3
1.5 Tim Survei Kepuasan Masyarakat	6
1.6 Jadwal Pelaksanaan	6
BAB II ANALISIS DAN HASIL SKM	7
2.1 Data Kuesioner	7
2.2 Hasil Perhitungan Survei Kepuasan Masyarakat	8
2.3 Saran Perbaikan dari Responden	8
2.4 Hasil Analisis	9
2.5 Rencana Tindak Lanjut.....	10
2.6 Kelebihan dan Kekurangan tiap Unsur Penilaian.....	12
BAB III PENUTUP	16
3.1 Kesimpulan	16
3.2 Saran / Rekomendasi	16

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Menurut UUD Tahun 1945 mengamanatkan bahwa Negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik. Untuk memenuhi kewajiban tersebut pemerintah menetapkan UU Pelayanan Publik untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara dalam pelayanan publik serta mempertegas pemenuhan pelayanan publik bagi warga negara.

Menurut UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menjelaskan bahwa pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pemerintahan yang baik dapat dilihat dari respon masyarakat yang positif sebagai penerima pelayanan publik (*user*). Penyelenggaraan pemerintahan yang baik juga akan memberikan timbal balik bagi pihak penyelenggara itu sendiri dari masyarakat sebagai *user* utama baik di wilayah provinsi maupun kabupaten/kota. Respon dari masyarakat itu sendiri dapat digambarkan dengan tingkat kepuasan yang tinggi terhadap kualitas pelayanan oleh pemerintah.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan organisasi perangkat daerah yang bertugas menyelenggarakan urusan administrasi kependudukan. Adapun tujuan dari organisasi ini ialah mewujudkan tertib administrasi kependudukan dan terciptanya pelayanan yang membahagiakan masyarakat melalui : kewenangan koordinasi; pemberian bimbingan, supervisi dan konsultasi; pembinaan dan sosialisasi penyelenggaraan administrasi kependudukan; penyajian dan pemanfaatan data kependudukan; serta pengawasan penyelenggaraan administrasi kependudukan.

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) merupakan pengukuran secara komprehensif tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat dalam memperoleh

pelayanan dari penyelenggara pelayanan publik.

Dalam rangka mengukur indeks kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggara pelayanan publik, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone Bolango mengacu kepada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik dengan melaksanakan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat di lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone Bolango. Untuk mengetahui kinerja pelayanan publik di tingkat Kabupaten Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone Bolango melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat yang bertujuan untuk meminta penilaian atau pendapat masyarakat tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan publik. Survei dilaksanakan secara tiap bulan.

1.2 Dasar Hukum

Adapun dasar hukum dari pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone Bolango diantaranya :

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.
3. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah.
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
5. Peraturan Bupati Bone Bolango Nomor 96 Tahun 2016 tentang SOTK Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Ka. Bone Bolango

1.3 Maksud dan Tujuan

Maksud dan tujuan dari kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone Bolango ialah :

1. Untuk mengukur secara berkala penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone Bolango
2. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan langkah perbaikan pelayanan.
3. Untuk mengetahui kinerja Aparatur penyelenggaraan pelayanan yang dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone Bolango
4. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelayanan melalui hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone Bolango

1.4 Metode

A. Ruang Lingkup

Ruang lingkup pelaksanaan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone Bolango mencakup :

1. Kesesuaian Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

2. Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

3. Kecepatan pelayanan

Kecepatan pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

4. Kesesuaian Biaya

Kesesuaian biaya adalah kesesuaian ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

5. Kesesuaian Produk Pelayanan

Kesesuaian produk pelayanan adalah kesesuaian antara hasil pelayanan yang diberikan dan diterima dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

6. Kompetensi Petugas

Kompetensi Petugas adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh petugas pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

7. Perilaku Petugas

Perilaku Petugas adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan kepada pengguna pelayanan.

8. Kualitas Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana merupakan salah satu faktor penunjang yang berbentuk alat atau materiil dalam pelaksanaan kegiatan pelayanan publik.

9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

B. Metode Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

1. Objek Survei

Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan melalui kegiatan survei kepuasan penerima pelayanan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik pada tiap jenis pelayanan dengan menggunakan instrumen yang berbentuk kuesioner dengan alternatif jawaban yang sudah disediakan yang mengacu kepada 9 (sembilan) indikator penilaian kepuasan masyarakat.

2. Proses Pengumpulan Data

Jumlah responden pada kegiatan ini dibulan April hanya 30 orang. Proses pengumpulan data dilakukan dengan teknik *pengisian pada link SKM* pada saat masyarakat datang ke MALL Pelayan Publik khususnya di Dukcapil dalam pengurusan dokumen kependudukan dan akta pencatatan sipil

3. Metode Pengolahan Data

Nilai SKM dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{jumlah bobot}}{\text{jumlah unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

Untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

$$\frac{\text{jumlah bobot}}{\text{Jumlah unsur}} \times \frac{\text{Nilai SKM}}{\text{Pertimbangan}}$$

Untuk mempermudah interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25-100 maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{SKM unit pelayanan} \times 25$$

Hasil nilai indeks unit pelayanan kemudian diklasifikasikan kedalam empat interval sebagai berikut :

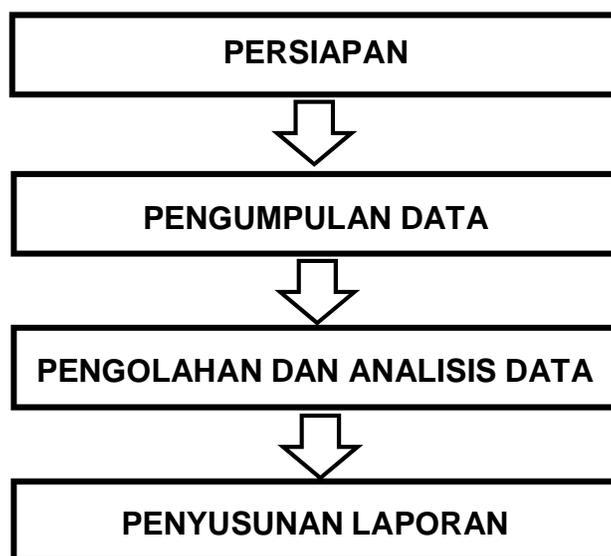
Tabel 1.1
Penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat

Nilai Persepsi	Nilai Interval SKM	Nilai Interval Konversi SKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 – 2,59	25 – 64,99	D	Tidak baik
2	2,60 – 3,06	64,99 – 76,60	C	Kurang baik
3	3,06 – 3,53	76,60 – 88,30	B	Baik
4	3,53 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat baik

4. Tahapan Kegiatan Survei

Tahapan kegiatan survei dilakukan sebagai berikut :

Gambar 1.1 Tahapan Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat



1.5 Tim Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

Tim pelaksana dalam kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil diantaranya

Penanggungjawab : - Kepala Dinas

Koordinator : - Sekretaris Dinas

Anggota : - Kepala Bidang Pendaftaran Penduduk
- Kepala Bidang Pencatatan Sipil
- Kepala Bidang PIAK (Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan)
- Kepala Bidang Pengelolaan dan Pemanfaatan Data
- Fungsional Administrator Data Base

1.6 Jadwal Pelaksanaan

Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat pada bulan April mulai tanggal 01 sampai dengan tanggal 29 tahun 2022

BAB II

ANALISIS DAN HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

2.1 Data Kuesioner

Berikut ini adalah data kuesioner dalam penilaian kepuasan masyarakat yang dibagi dalam tiap unsur penilaian berdasarkan ruang lingkup Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone Bolango

**Tabel 2.1 Data Kuesioner per Unit Penilaian Kepuasan Masyarakat
PENGOLAHAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN
DAN PER UNSUR PELAYANAN SESUAI PERMENPAN NO. 14 TAHUN 2017
BULAN APRIL TAHUN 2022**

**Unit Pelayanan : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
Kabupaten Bone Bolango**
Alamat : Jl. Prof. DR. Ing. B.J Habinie Desa Moutong Kecamatan Tilongkabila

REKAPAN NILAI SKM BULAN APRIL 2022 JENIS LAYANAN KARTU KELIARGA

NO	NILAI UNSUR								
1	4	4	3	3	3	3	4	3	4
2	3	4	2	4	3	3	4	3	4
3	4	4	3	4	3	4	4	3	4
4	4	3	2	3	3	4	4	4	4
5	3	3	3	4	3	4	4	4	4
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	4	3	3	3	3	4	4	3	4
8	4	3	3	4	4	4	4	4	4
9	4	4	3	4	3	3	4	4	4
10	3	4	3	4	4	4	4	4	4
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	4	4	4	3	4	4	4	4	4
13	4	4	3	3	4	4	3	4	4
14	4	4	3	4	3	4	4	3	4
15	3	3	4	4	4	4	4	4	4
16	4	4	4	4	4	4	4	3	4
17	3	3	3	4	3	4	4	3	4
18	3	4	4	3	4	3	4	4	4
19	4	4	2	4	4	4	4	4	4
20	4	3	3	3	4	4	4	3	4
21	3	4	3	4	4	4	4	4	4
22	4	4	3	3	3	4	4	3	4
23	4	4	4	3	4	3	4	3	4
24	4	4	3	4	4	4	4	4	4
25	4	3	3	3	3	3	1	4	4
26	3	4	3	3	4	3	4	4	4
27	4	4	3	3	4	4	4	4	4
28	4	4	3	4	4	4	4	4	4

29	3	4	4	4	4	4	4	3	4
30	4	4	4	4	4	4	3	4	4
	111	112	96	108	109	113	115	109	120
	3,700	3,733	3,167	3,600	3,633	3,767	3,833	3,633	4,000
NILAI SKM	91								

2.2 Hasil Perhitungan Survei Kepuasan Masyarakat

Berikut ini merupakan hasil rekapitulasi perhitungan Survei Kepuasan Masyarakat oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Tabel 2.2 Hasil Rekapitulasi Perhitungan SKM

NO	UNSUR PELAYANAN	NRR	IKM	MUTU	KINERJA UNIT PELAYANAN
U1	Kesesuaian Persyaratan	3.700	92	A	Sangat Baik
U2	Prosedur Pelayanan	3.733	93	A	Sangat Baik
U3	Kecepatan Pelayanan	3.167	79	B	Baik
U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	3.600	90	A	Sangat Baik
U5	Kesesuaian Pelayanan	3.633	90	A	Sangat Baik
U6	Kompetensi Petugas	3.767	94	A	Sangat Baik
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3.833	95	A	Sangat Baik
U8	Kualitas Sarana dan Prasarana	3.633	90	A	Sangat Baik
U9	Penanganan Pengaduan	4.00	100	A	Sangat Baik
TOTAL		3.64	91	A	Sangat Baik

2.3 Saran Perbaikan dari Responden

Berikut beberapa saran perbaikan secara umum dari responden akankepuasan terhadap Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil :

1. Peningkatan pelayanan harus terus dilakukan agar kepuasan masyarakatmeningkat.
2. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil harus lebih berinovasi lagi agar dapat mengeluarkan ide baru akan pelayanan publik.
3. Keramahan pegawai harus dipertahankan dan ditingkatkan.
4. Sosialisasi terhadap segala jenis persyaratan dan ketentuan pelayanan harus dilakukan lebih sering kepada masyarakat agar dapat dipahami dengan mudah.
5. Kecepatan pelayanan agar lebih ditingkatkan.

2.4 Hasil Analisis

Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat yang telah diselenggarakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil untuk layanan Kartu keluarga dilakukan menggunakan metode *via online* dengan objek sebanyak 30 orang (tiga puluh) responden di lingkungan Mall Pelayanan Publik (MPP). Adapun mayoritas responden dari komposisi keseluruhan responden yang didapat berasal dari responden berjumlah 30 orang dengan jenis kelamin laki-laki sejumlah 8 orang ,perempuan 22 orang dengan pendidikan Sarjana 9 orang, SMA sederajat 11 orang dengan pekerjaan masing-masing aparat desa berjumlah 19 orang, ibu rumah tangga 9 orang dan pekerjaan lainnya 2 orang

Berdasarkan hasil survei tersebut diketahui bahwa nilai rata-rata kepuasan masyarakat atau Indeks Kepuasan Masyarakat adalah **91** atau dapat dikategorikan **Sangat Baik** (dapat dilihat pada **Tabel 2.2**). Hasil ini didapat dengan memberikan link kuesioner kepada sebanyak 30 (tiga puluh) responden secara acak yang mengunjungi Mall Pelayanan Publik (MPP)

Data pada **Tabel 2.2** menunjukkan bahwa dari 9 (sembilan) unsur penilaian yang ada terdapat kategori unsur penilaian yang mendapatkan nilai tertinggi yaitu kategori “Penangan Pengaduan” (U9) dengan nilai rata-rata unsur pelayanan 4,00. Sedangkan unsur penilaian dengan nilai terendah adalah kategori “Kecepatan Pelayanan” (U3) dengan nilai rata-rata unsur pelayanan

3.167. Dari penilaian tersebut dapat diketahui bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil memiliki kelebihan dalam hal Penangan Pengaduan serta kekurangan dalam hal kecepatan pelayanan (waktu dalam proses)

Tingginya respon positif masyarakat terhadap Penganan Penagaduan yang baik dari sejalan dengan sikap perilaku pegawai yang dinilai ramah dalam melayani masyarakat. Hal ini merupakan salah satu kelebihan dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebagai organisasi yang bergerak dalam pelayanan publik walaupun secara tidak langsung. Sebaliknya kurangnya respon baik masyarakat terhadap tingkat kecepatan pelayanan yang ada juga merupakan salah satu impresi dari tugas pokok dan fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang pada dasarnya bukan merupakan OPD dengan

label pelayanan terpadu seperti pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten/Kota yang melayani masyarakat secara langsung.

2.5 Rencana Tindak Lanjut

Secara umum pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam semua unsur sudah masuk dalam kategori **Sangat Baik**, yang menggambarkan bahwa sebagian besar pengguna layanan telah merasa puas dengan penyelenggaraan pelayanan yang selama ini dijalankan.

Berikut merupakan 9 (sembilan) unsur pelayanan berdasarkan ruang lingkup penilaian dalam kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan, diantaranya :

- a. Unsur Kesesuaian Persyaratan;
- b. Unsur Prosedur Pelayanan;
- c. Unsur Kecepatan Pelayanan;
- d. Unsur Kesesuaian/Kewajaran Biaya;
- e. Unsur Kesesuaian Produk Pelayanan;
- f. Unsur Kompetensi Petugas;
- g. Unsur Perilaku Petugas Pelayanan;
- h. Unsur Kualitas Sarana dan Prasarana; dan
- i. Unsur Penanganan Pengaduan.

Berkaitan dengan kesembilan unsur pelayanan tersebut kemudian mempertimbangkan ketersediaan sumber daya yang riil, maka akan dilakukan upaya perbaikan berdasarkan penilaian unsur pelayanan mulai dari nilai yang terendah sampai dengan yang tertinggi sebagai berikut :

Tabel 2.3 Rencana Tindak Lanjut

No.	Prioritas Unsur	Nilai IKM	Keluhan	Rencana	Waktu	Penanggung Jawab
1	Kecepatan Pelayanan	3.200	Terbilang lambat	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sosialisasi dan pengawasan terhadap peningkatan kinerja aparatur. 2. Evaluasi rutin terhadap kecepatan kinerja aparatur. 	1 hari	Kepala Dinas

No.	Prioritas Unsur	Nilai IKM	Keluhan	Rencana	Waktu	Penanggung Jawab
2	Kesesuain biaya	3.567	Biaya yg dipungut dari desa	Sosialisasi tingkat kabupaten pengurusan dokumen kependudukan yang gratis.	1 hari	Kepala Dinas
3	Produk layanan	3.633	Masih ada beberapa org masyarakat yang belum paham tentang produk layanan yg diberikan oleh disdukcapil	1. Sosialisasi tentang SOP	3 Bulan	Kepala Dinas
4	Sarana Prasarana	3.633	Ruangan yang panas	Pengusulan penambahan AC	1 Bulan	Kepala Dinas
5	Prosedur	3.63	Kurang dipahami	sosialisasi kepada seluruh masyarakat	1 Bulan	Kepala Dinas
6	Persyaratan	3.67	Kurangnya sosialisasi dari desa kemasyarakatan	Sosialisasi tentang tata cara pengurusan dokumen kependudukan dan akta pencatatan sipil	3 Bulan	Kepala Dinas
8	Kompetensi Petugas	3.83	Peningkatan untuk Sumber Daya Aparatur	Bimtek bgi petugas layanan	1 bulan	Kepala Dinas

9	Penangan Pengaduan	4,00	Pengguna layanan yang sangat puas	1. peingkatan Sosialisasi terkaittata cara pengaduan pelayanan via <i>website</i> kepada pengguna pelayanan.	1 hari	Kepala Dinas
---	--------------------	------	-----------------------------------	--	--------	--------------

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa beberapa upaya yang akan dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam rangka menindaklanjuti keluhan masyarakat akan kekurangan pelayanan publik meliputi : Sosialisasi dan pengawasan terhadap peningkatan kinerja aparatur; Sosialisasi prosedur pelayanan; Pemasangan Standar Operasional Prosedur (SOP) di lingkungan kantor; Sosialisasi persyaratan pelayanan; Pemasangan spanduk persyaratan pelayanan; Sosialisasi produk pelayanan; Peningkatan kinerja petugas pelayanan; Peningkatan kualitas aparatur terkait teknologi; Sosialisasi etika pelayanan; Evaluasi kinerja aparatur; Pemasangan spanduk biaya gratis pelayanan; Sosialisasi tata cara penggunaan *website* pengaduan pelayanan; serta Melakukan renovasi/perbaikan fasilitas sarana dan prasarana di lingkungan kantor.

Dengan demikian diharapkan agar kualitas pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil terkhusus pada unsur yang dinilai kurang dari hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dapat diperbaiki sehingga mampu meningkatkan kepuasan masyarakat secara keseluruhan.

2.6 Kelebihan dan Kekurangan tiap Unsur Penilaian

Berikut merupakan faktor dominan (kelebihan dan kekurangan) dari setiap unsur penilaian yang mencakup ruang lingkup penilaian kepuasan masyarakat diantaranya :

1. Kesesuaian Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

Kelebihan : Persyaratan yang ada pada Dinas Kependudukan dan

Pencatatan Sipil Provinsi Kalimantan Barat sudah sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Kekurangan : Pemahaman kepada masyarakat selaku pengguna pelayanan yang masih kurang sehingga masih banyak pengguna pelayanan yang kurang mengerti akan persyaratan yang ada.

2. Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

Kelebihan : Prosedur pelayanan sudah sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Kekurangan : Prosedur pelayanan yang ada masih belum dapat dipahami dengan baik oleh pengguna pelayanan.

3. Kecepatan pelayanan

Kecepatan pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

Kelebihan : Jangka waktu pelaksanaan pelayanan masih berada dalam batasan waktu yang sesuai dengan peraturan.

Kekurangan : Sering kali pelayanan yang diberikan cenderung lambat dalam pelaksanaannya.

4. Kesesuaian Biaya

Kesesuaian biaya adalah kesesuaian ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

Kelebihan : Biaya dari pelayanan yang ada terbilang gratis atau semua ditanggung oleh pemerintah kecuali di luar ruang lingkup pelayanan seperti transport pribadi dan lain-lain.

Kekurangan : Masih belum ada publikasi terkait biaya pelayanan yang ada pada kantor.

5. Kesesuaian Produk Pelayanan

Kesesuaian produk pelayanan adalah kesesuaian antara hasil pelayanan yang diberikan dan diterima dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

Kelebihan : Kesesuaian produk pelayanan dinilai sudah sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Kekurangan : Masih terdapat beberapa produk pelayanan yang belum sesuai dengan hasil yang diharapkan oleh pengguna pelayanan.

6. Kompetensi Petugas

Kompetensi Petugas adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh petugas pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

Kelebihan : Kompetensi petugas dinilai sudah baik dan menguasai terhadap bidang masing-masing.

Kekurangan : Masih terdapat beberapa petugas yang kurang menguasai perkembangan teknologi.

7. Perilaku Petugas

Perilaku Petugas adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan kepada pengguna pelayanan.

Kelebihan : Sikap dan perilaku petugas dinilai rata-rata sudah terbilang baik dalam hal pelayanan kepada pengguna pelayanan.

Kekurangan : Masih terdapat 1 atau 2 petugas yang kurang baik dalam melayani masyarakat.

8. Kualitas Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana merupakan salah satu faktor penunjang yang berbentuk alat atau materiil dalam pelaksanaan kegiatan pelayanan publik.

Kelebihan : Sarana dan prasarana yang ada di Dinas Kependudukan Pencatatan Sipil dapat dikatakan sudah memenuhi standar pelayanan sebagai alat penunjang segala kegiatan yang ada.

Kekurangan : Masih ada beberapa sarana dan prasarana penunjang yang dinilai kurang layak pakai seperti bangunan kantor.

9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

Kelebihan : Penanganan pengaduan masyarakat yang sudah dalam manajemennya karena sudah terintegrasi dengan website sehingga lebih memudahkan pengguna pelayanan dalam melaksanakan pengaduan pelayanan.

Kekurangan : Masih terdapat pengguna pelayanan yang belum paham mengenai tata cara pengaduan pelayanan via website.

BAB III

PENUTUP

3.1 Kesimpulan

Berikut ini merupakan kesimpulan dari hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) untuk jenis layanan kartu keluarga dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil per 01 April sampai dengan 30 April Tahun 2022, yaitu :

1. Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) kali ini telah terhimpun sebanyak 30 (tiga puluh) responden beserta data dari kuesioner yang disebar kepada pengguna pelayanan menggunakan metode *online*
2. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) konversi sebesar **91** yang berarti masuk dalam kategori “Sangat Baik” dengan mutu pelayanan “**A**”.
3. Nilai kinerja Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terendah ada pada unsur penilaian Kecepatan Pelayanan (U3) dengan nilai rata-rata unsur pelayanan **3.64** Sedangkan nilai kinerja Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) tertinggi ada pada unsur Penangan Pengaduan (U9) dengan nilai rata-rata unsur pelayanan **4,00**.

3.2 Saran / Rekomendasi

Adapun saran atau rekomendasi perbaikan untuk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang ada sebagai berikut :

1. Peningkatan pelayanan harus terus dilakukan agar kepuasan masyarakat meningkat.
2. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil harus lebih berinovasi lagi agar dapat mengeluarkan ide baru akan pelayanan publik.
3. Keramahan pegawai harus dipertahankan dan ditingkatkan.
4. Sosialisasi terhadap segala jenis persyaratan dan ketentuan pelayanan harus dilakukan lebih sering kepada masyarakat agar dapat dipahami dengan mudah.
5. Kecepatan pelayanan agar lebih ditingkatkan.

6. Survei ini harus terus dilakukan agar petugas pelayanan dapat meningkatkan fokusnya dalam melayani pelanggan dari berbagai latar belakang sehingga terdapat pemahaman universal tentang prosedur pelayanan yang baik.

Tilongkabila, 02 Mei 2022

Kepala Dinas Kependudukan dan
Pencatatan Sipil



OKTAVIANUS RAHMAN, M.Pd, M.Si
NIP. 197110161998121001

